



Política DAR/VineLine

'No Se Presenta / Cancelación Tardía'

La Ciudad de Lodi Tránsito valora nuestros clientes y aprecia que elegirnos como su servicio seleccionado. Una de nuestras metas es usted y otros pasajeros brindarle un servicio oportuno y confiable. Para ayudar a lograr esta meta, la ciudad de Lodi ha establecido una política de 'No Se Presenta / Cancelación Tardía' en conformidad con las regulaciones federales.

Si usted tiene un patrón o práctica de los viajes programados que faltan o no cancelación de los viajes en el tiempo requerido, se le suspenderá del servicio.

- Un instancia de '**no se presenta**' es cuando un pasajero de Dial-A -Ride (DAR) / VineLine (VL) hace una reserva pero no cumple con el vehículo dentro de los 5 minutos de su llegada.
- Una **cancelación tardía** es cuando un pasajero DAR / VL no cancela un viaje más de una (1) hora antes de su hora de salida programada .

Si un cliente tiene más de un viaje programado , con un 'no-se presenta' no cancela automáticamente el resto de los paseos por el día. Todavía es responsabilidad del cliente para llamar y cancelar los paseos restantes para el día . Si los paseos no son canceladas , y el cliente no viaja , el resultado sería unas 'no se presentas' adicionales.

Para cada una instancia de '**no se presenta**' o **cancelación tardía**, usted recibirá un aviso de advertencia.

Si recibe cuatro (4) advertencias 'no se presenta / cancelación tardía' en un período de seis (6) meses consecutivos y que representa el diez por ciento (10%) o más de sus viajes programados, se le enviará una carta de suspensión.

Una carta de suspensión es una notificación escrita enviada indicando que puede ser suspendido del servicio por una (1) semana y puede perder sus privilegios de suscripción durante este período de tiempo (si es aplicable).

Proceso de apelación

Si no está de acuerdo con una suspensión, usted tiene el derecho de apelar la decisión. Por favor, envíe una carta breve, dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la notificación de la suspensión, exponiendo los motivos de la apelación a:

City of Lodi Public Works Department
Attention: Transit Administration Appeal
P. O. Box 3006
Lodi, CA 95241-1910.

El Administrador de la Ciudad ha nombrado un Panel de Apelaciones Administrativas. Tras la recepción de su carta, este Panel revisará todos los materiales relevantes relacionados con la apelación. El panel estará compuesto por representantes oficiales de transporte y de la ciudad. El proceso de apelación se llevará a cabo de acuerdo con las regulaciones federales.

Una explicación del proceso de apelaciones se enumeran a continuación:

- Las apelaciones deben presentarse a más tardar treinta (30) días naturales siguientes a la recepción de la notificación de servicio suspendido.
- Las apelaciones deben presentarse por escrito o en un archivo de audio , y el alojamiento se harán para personas que no pueden hacerlo.
- Una audiencia de apelación administrativa se llevará a cabo para proporcionar una oportunidad para que la persona que apela para presentar información y argumentos
- Una decisión por escrito se hará dentro de los catorce (14) días calendario , e incluirá los motivos de la suspensión.
- La persona que apela puede viajar en el servicio a la espera de la decisión acordada en la Audiencia Administrativa de Apelaciones.